

Although some contracting firms will spread payments over a period of time—charging interest of course—it may be wiser to arrange your own financing. That way you control payments to the contractor in case of trouble. Remember that finance costs vary considerably so shop for credit as carefully as you do for other goods and services.

### While work is in progress

It's a good idea to keep an eye on work in progress. You may be able to spot problems and have them corrected before the job is completed. Never sign a completion certificate until the work has been finished to your satisfaction.

### If trouble strikes

Despite all precautions you may still find yourself the victim of unethical business practices. In such cases there are several alternatives.

Under The Consumer Protection Act, you may cancel an executory contract (one where delivery payment and performance of work remain to be completed) signed in your home by sending a registered letter to the company within 48 hours—or two full working days—of signing.

The Business Practices Act allows you to have the transaction rescinded by sending a registered letter to the company if you have been misled by false or deceptive consumer representations.

The Ministry of Consumer and Commercial Relations will also provide assistance. If you wish to lodge a complaint against a contractor, contact the ministry's consumer services bureau nearest you. Regional offices are located in Toronto, Hamilton, London, Ottawa, Peterborough, Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay and Windsor.

To obtain more information about The Consumer Protection Act and The Business Practices Act, write:

Ministry of Consumer and Commercial Relations  
555 Yonge Street,  
Toronto, Ontario M7A 2H6

### Consumer Services Bureaus

250 Windsor Ave., 6th floor  
Windsor, Ontario  
N9A 6V9  
(519) 254-6413

Box 5600, Terminal 'A'  
London, Ontario  
N6A 2P3  
(519) 679-7150

143 Main Street East, Room 206  
Hamilton, Ontario  
LBN 1G4  
(416) 529-8177

555 Yonge Street  
Toronto, Ontario  
M7A 2H6  
(416) 963-0321

139 George Street North  
Peterborough, Ontario  
K9J 3G6  
(705) 743-8728

1673 Carling Avenue, Suite 102  
Ottawa, Ontario  
K2A 1C4  
(613) 725-3679

199 Larch St., 5th Floor  
Sudbury, Ontario  
P3E 5P9  
(705) 675-4378

P.O. Box 5000  
Thunder Bay, Ontario  
P7C 5G6  
(807) 475-1641

CA 20 N  
CC  
-Z 304

# Home repairs: avoiding common problems

DEPOSITORY LIBRARY MATERIAL

Planning a few renovations to your home? Some new wallpaper, perhaps a small rec room complete with fireplace? If you are, you've joined many other homeowners who have decided that renovation is a better alternative to buying an expensive new home. Whether it's a major project or simple repairs, good sense will ensure that you get top value for your dollar. A few precautions will eliminate common problems which may befall the unsuspecting homeowner.



Ministry of  
Consumer and  
Commercial  
Relations  
Ontario

## The big decision

Before you do anything, make sure you know exactly what you want. Jot your ideas down on paper. If you want to renovate the entire house over a period of time, draw up an overall plan including your areas of priority. A mid-stream change of plans will cost money and cause headaches for you as well as for the contractor doing the job.

Don't be talked into having work done just because the rest of the neighbourhood is doing it or because the price is bargain basement. If the deal sounds too good to be true, it probably is. Also, keep in mind that renovations do not automatically add to the value of your home.

If the project is a major one, seek professional advice before the job is started. An architect or engineer can provide expert guidance on design and the most efficient and inexpensive way to accomplish the desired result.

When you have decided what you want, obtain specific estimates from at least three reliable firms. Prices should include the cost of materials and labor. Beware of the contractor who quotes a flat rate before inspecting your house.

## Finding the right person for the job

Unless you are a qualified "do-it-yourselfer" hire a competent contractor recommended by friends and neighbours; don't just make a random selection from the yellow pages or newspaper ads.

Ask a contractor for names of previous customers and then look at the work done for them. You may also be able to get names of reputable firms from local building supply stores.

Better business bureaus, chambers of commerce, local licensing commissions or municipal building inspectors maintain records of home improvement contractors. Check with any or all of these groups to find out if the firm with which you intend to deal has a record of reliability.

## The door-to-door game

A common dodge in the home renovating business is the offer of a "good deal" by a door-to-door salesman because "we just happen to be in the neighbourhood with all our material and equipment."

Don't fall for that pressure tactic. Ask the salesman for the names of neighbours who had work done and get their opinion.

If you do decide to sign a contract, find out who does the actual work. In many cases, the salesman may simply sell the signed contract to another company.

There are other door-to-door tricks to watch out for. A salesman offers to "inspect" your furnace, chimney or roof, free of charge. Afterwards you are told that immediate and expensive repair work must be done. Of course the tradesman offers to do the work and has a contract ready for signature.

If you suspect work is necessary choose your own company and don't be tempted because someone is already at your house.

Don't be influenced by vague promises of discounts if your house is used as a model to advertise the service in the neighbourhood. The discount will turn out to be conditional on how many of your neighbours buy the same service. Unfortunately, they have probably already been offered the same deal.

## Signing on the dotted line

Once you have selected a contractor and receive a cost estimate, obtain all details in writing in the form of a contract. Before you sign, make sure this lists any extras—the type and amount of work to be done, the total cost, the date of completion and who is responsible for cleaning up afterwards.

Read the fine print. Avoid "progression" clauses which say you must pay at specified times during the course of the work regardless of whether or not the job is progressing to your satisfaction.

Make sure that all sub-trades are covered in the contract to avoid a nasty surprise when you are confronted with a hefty bill from an electrician or plumber on top of the price you thought covered the entire job.

Check warranties and guarantees carefully. The contractor's reputation and length of time in business is important. A "10-year" guarantee is of no use if the contractor goes out of business next month.

If a large amount of money is involved have a lawyer go over the contract in order to spot any hidden clauses before you sign.

## Be aware of bylaws

It may be necessary to obtain a building permit for major renovations so check with your municipality before work begins.

Responsibility for obtaining the building permit rests with the property owner. If you want the contractor to obtain the permit, make sure this is spelled out in the contract and don't allow construction to begin until you've seen the permit.

## Parting with your money

Keep down-payments to an absolute minimum (about 10 per cent) and never pay the full amount of the contract before the work is completed.

This helps ensure that the contractor will stay to finish the job and protects you from financial loss if the company declares bankruptcy before work is completed.

Don't let the contractor talk you into making a large down-payment "to pay for the materials." Reputable firms normally have adequate credit to purchase necessary materials.

The Mechanics Lien Act requires you to hold back 15 per cent of each progress payment until 37 days after the work is completed. That way, if the contractor or sub-contractor does not pay the supplier for materials, you are protected from liability under the Mechanics Lien Act.

vous-même les versements à l'entrepreneur. Rappelez-vous que les taux de financement peuvent varier considérablement; vous avez donc tout intérêt à faire un choix judicieux de votre source de crédit.

### Lorsque les travaux sont en cours

Surveillez bien la progression des travaux, car vous pourrez souvent détecter des problèmes et y remédier avant qu'il ne soit trop tard. Ne signez jamais un certificat de fin des travaux avant que ceux-ci ne soient entièrement exécutés à votre satisfaction.

### S'il y a des problèmes

Malgré toutes vos précautions, il peut arriver que vous soyez victime de pratiques déloyales. Le cas échéant, vous avez de nombreux recours.

En vertu de la loi sur la protection du consommateur (The Consumer Protection Act), vous pouvez annuler un contrat non encore exécuté (contrat où le paiement final est à effectuer et les travaux sont à terminer) signé à domicile, en envoyant à la compagnie un avis par courrier recommandé dans les 48 heures — 2 jours ouvrables complets — suivant la signature du contrat.

La loi sur les pratiques commerciales (The Business Practices Act) vous permet d'annuler un contrat en envoyant à la compagnie une lettre recommandée si vous avez été victime de représentations fausses ou trompeuses.

Le ministère de la Consommation et du Commerce peut également vous aider. Si vous désirez porter plainte contre un entrepreneur, vous n'avez qu'à contacter le Bureau des services au consommateur du ministère situé le plus près de chez vous. Nos bureaux régionaux se trouvent à Toronto, Hamilton, London, Ottawa, Peterborough, Sudbury, Thunder Bay et Windsor.

Si vous désirez plus de renseignements au sujet de la loi sur la protection du consommateur ou de la loi sur les pratiques commerciales, écrivez à:

Ministère de la Consommation et du Commerce  
555, rue Yonge  
Toronto (Ontario) M7A 2H6

### Bureaux de protection des consommateurs

250, avenue Windsor, 6<sup>e</sup> étage  
Windsor (Ontario)  
N9A 6V9  
(519) 254-6413

Boîte 5600, Succursale "A"  
80-est, rue Dundas  
London (Ontario)  
N6A 2P3  
(519) 679-7150

143-est, rue Main, Bureau 206  
Hamilton (Ontario)  
L8N 1G4  
(416) 529-8177

555, rue Yonge  
Toronto (Ontario)  
M7A 2H6  
(416) 963-0321

139-nord, rue George  
Peterborough (Ontario)  
K9J 3G6  
(705) 743-8728

1673, avenue Carling, Bureau 102  
Ottawa (Ontario)  
K2A 1C4  
(613) 725-3579

199, rue Larch, 5<sup>e</sup> étage  
Sudbury (Ontario)  
P3E 5P9  
(705) 675-4378

Boîte postale 5000  
435-sud, rue James  
Thunder Bay (Ontario)  
P7C 5G6  
(807) 475-1641

3176114698004

# Rénovation sans déception.

DEPOSITORY LIBRARY

CA200

CC

-Z 304

Vous projetez de rénover votre maison? Poser du nouveau papier peint? Aménager une nouvelle salle de jeux avec cheminée? Comme beaucoup d'autres, vous avez conclu qu'il valait mieux rénover que d'avoir à défrayer le coût élevé d'une nouvelle maison. Qu'il s'agisse de petites réparations ou d'une rénovation d'envergure, vous cherchez évidemment à le faire au meilleur prix possible.



Ministère de  
la Consommation  
et du  
Commerce

## La grande décision

Avant de faire quoi que ce soit, sachez exactement ce que vous voulez. Ecrivez vos idées sur papier. S'il s'agit d'un projet à longue haleine qui a pour but la rénovation complète de la maison, préparez un plan général et établissez les priorités. Souvenez-vous qu'un changement de plan en cours de route occasionne des coûts supplémentaires, ainsi que des soucis pour vous et pour l'entrepreneur.

Ne vous laissez pas séduire par le fait que vos voisins font effectuer des travaux semblables ou que le prix représente une véritable aubaine. Si la proposition semble trop alléchante, prenez garde. Et n'oubliez pas qu'une rénovation n'ajoute pas nécessairement à la valeur de votre maison.

S'il s'agit d'une rénovation d'envergure, vous avez intérêt à consulter un architecte ou un ingénieur avant de commencer les travaux. Ces experts peuvent vous indiquer la façon la plus efficace et la moins coûteuse de mener votre projet à bonne fin.

Une fois que vous savez ce que vous voulez, obtenez des soumissions détaillées d'au moins trois entrepreneurs reconnus. Le prix doit inclure le coût des matériaux et de la main-d'œuvre. Méliez-vous de l'entrepreneur qui vous cite un prix fixe avant même d'avoir examiné la maison.

## Comment choisir le meilleur entrepreneur

Si vous n'êtes pas du genre bricoleur, consultez vos voisins et amis avant de choisir un entrepreneur. Ne le choisissez pas au hasard dans les pages jaunes de l'annuaire de l'éléphone ou dans les annonces des journaux.

Demandez à l'entrepreneur de vous donner le nom d'anciens clients afin que vous puissiez vérifier la qualité de son travail. Vous pouvez parfois obtenir le nom d'entrepreneurs réputés en vous adressant à des magasins de matériaux de construction.

Les bureaux d'éthique commerciale (Better Business Bureau), les chambres de commerce, les commissions locales de délivrance de permis ou les inspecteurs municipaux de bâtiments ont des dossiers sur les entrepreneurs en rénovation. Vous pouvez vous enquérir auprès de ces services de la réputation de la firme que vous vous proposez de retenir.

## Le jeu de porte en porte

Méliez-vous du vendeur de porte en porte qui vous offre une "aubaine" sous prétexte que "nous nous trouvons présentement dans votre quartier avec tous nos matériaux et équipements".

Ne vous faites pas prendre par cette tactique de vente. Demandez au vendeur les noms de voisins qui ont fait faire des travaux et consultez-les.

Avant de signer un contrat, sachez qui doit exécuter le travail. Il arrive souvent que le vendeur cède tout simplement le contrat signé à une autre compagnie.

Il existe d'autres tactiques du porte en porte. Tel vendeur vous offre "d'inspecter" gratuitement votre cheminée, votre lourneau ou votre toit. Aussitôt l'inspection faite, il vous dit que des travaux urgents et dispendieux doivent être exécutés et, contrat à la main, vous offre de les faire.

Si vous croyez que des travaux doivent effectivement être faits, choisissez votre propre entrepreneur; ne vous laissez pas influencer par la présence d'un tel vendeur chez vous.

Méliez-vous des vagues promesses de ceux qui vous offrent un rabais si vous consentez à laisser votre maison servir de modèle aux autres propriétaires du quartier. Vous découvrirez par la suite que le rabais sera fonction du nombre de personnes du voisinage qui font subéquemment faire des travaux du même genre. Et malheureusement, ces voisins auront probablement consenti à bénéficier de la même aubaine.

## Avant d'apposer votre signature

Une fois que vous avez choisi l'entrepreneur et obtenu l'estimation des coûts, assurez-vous que tous les détails sont écrits sous forme de contrat. Et avant de signer, veillez à ce que tout soit prévu—the volume et le genre de travail, le coût total, la date de la fin des travaux et qui est responsable du nettoyage une fois les travaux terminés.

Lisez les petits caractères. Evitez les clauses dites de "progression" qui vous engagent à faire des versements à intervalles prévus, que vous soyez satisfait ou non de la progression des travaux. De même, assurez-vous que tous les sous-traitants nécessaires sont indiqués au contrat, sinon vous risquez d'avoir à payer à votre grand étonnement les frais élevés d'un plombier ou d'un électricien.

Comprenez bien la portée de la garantie. La réputation et le nombre d'années en affaires de l'entrepreneur sont d'une importance capitale. Une garantie de "dix ans" ne vaut rien si l'entrepreneur fait faillite le mois prochain.

Si le contrat fait l'objet d'une somme importante, il vaut mieux qu'il soit lu par un avocat avant que vous ne le signiez afin de déclerer toute clause cachée.

## Connaissez les règlements municipaux

Parce que les rénovations importantes nécessitent parfois un permis de construction, il vaut mieux s'informer auprès de la municipalité avant le début des travaux.

Il incombe au propriétaire d'obtenir le permis. Si vous voulez que l'entrepreneur obtienne lui-même le permis, il faut que ce soit spécifié au contrat et ne laissez pas les travaux commencer tant que vous n'avez pas vu le permis.

## Avant de payer

Faites en sorte que le paiement initial soit aussi bas que possible (à peu près 10%) et ne payez jamais le plein montant avant la fin des travaux.

Vous vous assurez ainsi que l'entrepreneur finira bien les travaux et vous vous protégez en même temps contre une faillite éventuelle avant la fin des travaux.

Ne consentez pas à faire un paiement initial élevé que l'entrepreneur peut demander pour payer les matériaux. Les firmes réputées peuvent normalement obtenir le crédit nécessaire pour faire cet achat.

Le "Mechanics Lien Act" (la loi sur le privilège de fournisseur) exige que vous retenez 15% du montant de chaque versement de "progression" pendant une période de 37 jours après la fin des travaux. De cette façon, vous êtes protégé si l'entrepreneur ou le sous-traitant néglige de payer le fournisseur de matériaux.

Bien que certaines firmes soient prêtes à échelonner les versements sur une certaine période de temps—vous demandant évidemment de payer de l'intérêt—it peut être avantageux pour vous de voir à votre propre financement. De cette façon, advenant des problèmes, vous contrôlez